

ПРИНЯТО

на общем собрании трудового
коллектива МАДОУ
г.Нижевартовска
ДС №32 «Брусничка»
Протокол № 18 от 17.11.2021г
С учетом мнения Совета родителей
Протокол № 03 от 16.11.2021г

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий
МАДОУ г.Нижевартовска
ДС №32 «Брусничка»
_____ С.Е. Касаткина
Приказ №775 от 17.11.2021г
(с изменениями,
приказ от 15.06.2022 №403)

ПОЛОЖЕНИЕ

О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении города Нижевартовска детском саду №32 «Брусничка»

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего положения о порядке рассмотрения обращения граждан (далее - Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении города Нижевартовска детском саду №32 «Брусничка» (далее – МАДОУ).

1.2. В соответствии с настоящим Порядком в МАДОУ обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

1.3. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

1.4. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся

в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.5. При организации работы с обращениями граждан соблюдаются требования Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных».

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан

2.1. Рассмотрение обращений граждан в МАДОУ регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- законом Российской Федерации от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями);
- законом Российской Федерации от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями);
- законом Российской Федерации от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изменениями);
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11.2002 №138-ФЗ.

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

3.1. Сведения о месте нахождения МАДОУ, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте МАДОУ в сети Интернет: <https://dou32.edu-nv.ru/>

3.2. Почтовый адрес МАДОУ:

628617, г. Нижневартовск, ул. Пермская, д. 1А

Телефон(ы) для справок по обращениям граждан, личному приёму:

Заведующий: 8(3466) 65-20-09

Телефон (вахта МАДОУ): 8(9028) 53-80-84

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан:

brusnichka32n@yandex.ru

Номер телефона для приема обращений граждан: 8(3466) 65-20-09,

Анонимный почтовый ящик расположен в здании МАДОУ по адресу:

628617, г. Нижневартовск, ул. Пермская, д. 1А

ПОС (портал обратной связи) <https://pos.gosuslugi.ru>

3.3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется:

3.3.1. по адресу 628617, ХМАО- Югра, г. Нижневартовск, ул. Пермская, д. 1А

3.3.2. график работы сотрудника (делопроизводителя) МАДОУ принимающего обращения:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 9.00 до 17.00;

обеденный перерыв - с 12 часов 30 минут до 13 часов 00 минут.

3.3.3. график работы заведующего МАДОУ с гражданами:

Вторник - с 16.00 до 18.00.

3.4. На официальном сайте МАДОУ, в средствах массовой информации, на информационных стендах МАДОУ должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения МАДОУ;

- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта МАДОУ;

- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц МАДОУ в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения;

- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

3.5. Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается холле МАДОУ.

3.6. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в МАДОУ;

- по телефону;

- в письменном виде почтой в МАДОУ;

- электронной почтой в МАДОУ.

4. Сроки рассмотрения обращения

4.1. Срок регистрации письменных обращений в МАДОУ с момента поступления – не более одного дня.

4.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции МАДОУ, в срок до пяти дней со дня их регистрации в МАДОУ подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

4.3. В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение пяти дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

4.4. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения в МАДОУ.

4.5. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник МАДОУ, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

5. Перечень документов, необходимых, в соответствии с нормативными правовыми актами, для рассмотрения обращения граждан

5.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте или факсу в МАДОУ;
- электронной почтой в МАДОУ;
- лично в МАДОУ;
- по телефону;
- через ПОС.

5.2. При рассмотрении обращения МАДОУ не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

5.3. В обращении заявитель указывает либо наименование МАДОУ, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.4. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.5. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

- а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;
- б) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.6. Обращение, поступившее в МАДОУ, подлежит обязательному приему.

6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

6.1. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;
- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в МАДОУ, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

7. Права граждан и обязанности должностных лиц МАДОУ при рассмотрении обращений

7.1. Гражданин, при рассмотрении его обращения в МАДОУ, имеет право:

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

7.2. Должностные лица МАДОУ обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;
- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

7.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам МАДОУ при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

7.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в МАДОУ являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

8. Иные требования, в том числе учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме

- 8.1. Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте МАДОУ документов, необходимых для обращения.
- 8.2. Обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием официальной почты МАДОУ.
- 8.3. Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа, представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в МАДОУ.

9. Личный прием граждан в МАДОУ

9.1. Организация личного приёма граждан

- 9.1.1. Личный прием граждан осуществляется руководителем МАДОУ и его заместителем (далее – руководство) в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным руководителем МАДОУ.
- 9.1.2. В случае обращения гражданина к руководству МАДОУ по срочному с точки зрения гражданина вопросу, приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.
- 9.1.3. График приема граждан сотрудниками МАДОУ размещается на официальном сайте МАДОУ и на информационном стенде МАДОУ в холле и приемной каждой группы.
- 9.1.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

9.1.5. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его (или ребенка) нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

9.1.6. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение 1) и регистрируется в журнале (Приложение 2).

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

9.1.7. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат внесению в карточку письменного обращения (Приложение 3) и регистрации в журнале (Приложение 4).

9.1.8. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию МАДОУ, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

9.1.9. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.1.10. Контроль за организацией личного приема и учетом обращений граждан, рассмотренных на личном приеме сотрудниками в МАДОУ, осуществляются заведующим МАДОУ.

9.1.11. В обязательном порядке журнал личных обращений граждан должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью, включать следующие разделы:

- дата обращения;
- Ф.И.О. обратившегося;
- адрес фактического проживания, телефон;
- тематика (причина) обращения;
- Ф.И.О. и должность ответственного за рассмотрение;
- срок исполнения;

- примечание (результат рассмотрения).

9.1.12. В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» содержание беседы отражено в журнале в соответствии с настоящим Порядком и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию МАДОУ.

9.1.13. Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале по работе с обращениями граждан.

9.2. Максимальный срок ожидания в очереди при личном обращении в МАДОУ при подаче обращения и (или) при получении результата рассмотрения обращения не должен превышать 30 минут.

9.3. Требования к месту ожидания и приема заявителей:

9.3.1. Организация приема граждан осуществляется в специально отведенном месте, учитывающим необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей и должностных лиц, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов.

9.3.2. Для ожидания приема гражданами, заполнения необходимых документов отводится место, оборудованное столом, стульями, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями (для возможности оформления документов).

9.3.3. Вход и передвижение по МАДОУ не должен создавать затруднений для лиц с ограниченными физическими возможностями.

9.3.4. Информирование заявителей в части факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов осуществляет уполномоченное лицо МАДОУ, ответственное за регистрацию обращений граждан.

10. Работа с письменными обращениями граждан в МАДОУ

10.1. Приём письменных обращений граждан

10.1.1. Поступающие в МАДОУ письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

10.1.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному

просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

10.1.3. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкальваются под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкальвается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;
- при выявлении в письме вложенных в конверт денежных знаков, ценных бумаг и т.п. составляется акт с подробным описанием вложения комиссией не менее 3 человек: руководитель учреждения, дежурный администратор учреждения и лицо получившее письмо (вахтер, делопроизводитель или иной сотрудник МАДОУ).
- на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращения, составляется акт комиссией не менее 3 человек: руководитель учреждения, дежурный администратор учреждения и лицо получившее письмо (вахтер, делопроизводитель или иной сотрудник МАДОУ).
- на письма, в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов, составляется акт комиссией не менее 3 человек: руководитель учреждения, дежурный администратор учреждения и лицо получившее письмо (вахтер, делопроизводитель или иной сотрудник МАДОУ).

10.1.4. Акт составляется в двух экземплярах. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

10.1.5. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

10.2. Регистрация письменных обращений граждан

10.2.1. Регистрация обращений граждан, поступивших в МАДОУ при личном обращении, производится уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, в журнале (Приложение 4) в течение одного дня с даты их поступления.

10.2.2. Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте, осуществляется уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, путем записи необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в журнал (Приложение 4).

На каждом письменном обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер в соответствии с регистрацией входящей корреспонденции на официальную почту МАДОУ. Все эти сведения вносятся в журнал.

10.2.3. Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, при регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность. Заполняет карточку личного приема.

10.2.4. Повторными считаются обращения, поступившие в МАДОУ от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

10.2.5. Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

10.2.6. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения руководителю

МАДОУ и получения отметки о направлении обращения гражданина на рассмотрение специалисту МАДОУ.

10.3. Рассмотрение письменных обращений граждан

10.3.1. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- передаче на рассмотрение заместителю руководителя МАДОУ;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки;
- списании «В дело».

10.3.2. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции МАДОУ, в течение пяти дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение пяти дней со дня регистрации сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

10.3.3. О ходе работы с обращениями граждан, поступившим на рассмотрение в МАДОУ из вышестоящего органа управления, в который они были направлены непосредственно или из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного по правам ребенка в Российской Федерации, Министерства здравоохранения Российской Федерации,

Аппарата Губернатора и взятые ими на контроль, докладывается лично руководителю МАДОУ.

10.3.4. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников МАДОУ не может направляться этим должностным лицам и сотрудникам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке.

10.3.5. Все обращения, поступившие в МАДОУ, подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица МАДОУ, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

10.3.6. Обращения, рассмотренные руководителем МАДОУ, передаются уполномоченному лицу, ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации резолюции в базе данных и последующего направления обращения заместителю руководителя или соответствующим специалистам (сотрудникам) для рассмотрения и подготовки ответа.

10.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

10.4.1. Ответственность за своевременное и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут указанные в резолюции исполнители.

10.4.2. Проект ответа гражданину, подготовленный лицом, ответственным за исполнение поручения (указанного в поручении руководителя), согласовывается заместителем руководителя МАДОУ.

10.4.3. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

10.4.4. Передача обращений граждан от одного сотрудника другому осуществляется только через уполномоченное лицо МАДОУ, ответственное за регистрацию обращений граждан.

10.4.5. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

10.4.6. В случае разногласий между сотрудниками о принадлежности обращения окончательное решение принимается руководителем МАДОУ или его заместителем.

10.4.7. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

10.4.8. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

10.4.9. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

10.4.10. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

10.4.11. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

10.4.12. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

10.4.13. Ответы на обращения граждан подписывает руководитель МАДОУ.

10.4.14. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

10.4.15. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

10.4.16. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

10.4.17. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующей базе данных МАДОУ.

10.4.18. Перед передачей ответов заявителям на отправку уполномоченное лицо, ответственное за работу по регистрации обращений граждан, проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

10.4.19. Оформленные надлежащим образом ответы передаются уполномоченному лицу МАДОУ, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

10.4.20. Ответ на обращение, поступившее в МАДОУ в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

10.4.21. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела уполномоченным лицом, ответственным за делопроизводство, в соответствии с номенклатурой дел.

10.4.22. Уполномоченное лицо, ответственное за информационно-техническое обеспечение, осуществляет администрирование и сопровождение программного обеспечения базы данных по работе с обращениями граждан.

10.4.23. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

11. Результаты рассмотрения обращений граждан

11.1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

11.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином

результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

12. Анализ обращений, поступивших в МАДОУ

12.1. По результатам работы с обращениями граждан формируется отчет в базе данных по работе с обращениями граждан с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений.

12.2. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченное должностное лицо МАДОУ осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в МАДОУ.

12.3. Ответственное лицо за организацию работы с обращениями граждан в МАДОУ обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года.

13. Организация контроля за исполнением Порядка

13.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

13.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

13.3. Организация контроля за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан в МАДОУ.

13.4. Уполномоченное лицо МАДОУ, ответственное за регистрацию обращений граждан, осуществляет особый контроль за исполнением обращений, МАДОУ г. Нижневартовска ДС №32 «Брусничка»

поступивших в МАДОУ из органов управления образованием, иных органов власти с контролем исполнения, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в МАДОУ в соответствии с поручением руководителя МАДОУ.

13.5. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

13.6. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

13.7. Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истекает в ближайшие семь дней ответственному лицу за организацию работы с обращениями граждан.

13.8. Ответственное лицо за организацию работы с обращениями граждан в МАДОУ представляет информацию об обращениях, срок исполнения которых истёк (не позднее следующего дня после указанного срока) непосредственно руководителю МАДОУ.

13.9. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителей руководителя МАДОУ.

13.10. Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление в МАДОУ обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

13.11. Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина

влекут в отношении виновных должностных лиц МАДОУ ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

13.12. Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке в МАДОУ, имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью МАДОУ по работе с обращениями граждан.

14. Заключительные положения

14.1. Срок действия Положения не ограничен. Положение утрачивает силу в случае принятия нового Положения.

14.2. Положение пересматривается и принимается в новой редакции общим собранием трудового коллектива Учреждения, с учетом мнения Совета родителей и утверждается приказом руководителя Учреждения.

14.3. Положение вступает в силу с даты его утверждения руководителем Учреждения.

14.4. Вопросы, не урегулированные настоящим Положением, подлежат урегулированию в соответствии с действующим законодательством РФ, ХМАО-Югры, муниципальными актами, Уставом МАДОУ и иными локальными нормативными актами МАДОУ.

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ДЕТСКИЙ САД КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА № 32
«БРУСНИЧКА»

Карточка личного приёма граждан

от _____ № _____

Фамилия, имя, отчество заявителя _____

Адрес _____

Льготная Социальный
категория _____ статус _____

Место
работы _____

Ответ направить _____

Тема _____

Краткое
содержание _____

Руководитель _____ Дата исполнения _____
(Ф.И.О.)

Исполнитель _____

Резолюция _____

Перенос срока _____

Дата ответа _____

С контроля снял: _____

(подпись)

ЖУРНАЛ
РЕГИСТРАЦИИ ПРИЕМА ГРАЖДАН ПО ЛИЧНЫМ ВОПРОСАМ
РУКОВОДИТЕЛЕМ УЧРЕЖДЕНИЯ

№ п/п	Дата обращения	Ф.И.О. обративше- гося	Адрес, телефон	Тематика обращения	Ф.И.О., должность ответствен- ного	Срок исполне- ния	Резуль- тат

Листы в журнале пронумерованы, прошнурованы и скреплены подписью руководителя и печатью МАДОУ.

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ДЕТСКИЙ САД КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА № 32
«БРУСНИЧКА»

Карточка письменного обращения

Карточка № _____ от _____

Вид документа _____ Приложение _____ Отметка о контроле _____

кол – во стр.: _____

Льготная категория _____ Социальный состав _____

Фамилия _____ Имя _____ Отчество _____

Место работы _____ Телефон _____

Адрес _____

Ответ направить _____

Куда адресовал заявитель _____

Откуда поступило _____

Регистрационный номер от _____ № _____

Тема _____

Краткое содержание _____

Куратор _____ Дата исполнения _____

Исполнитель _____ Резолюция _____

Перенос срока _____

Дата ответа _____

С контроля снял: _____

Полученное от гражданина письменное обращение зарегистрировано в журнале за № _____ от « _____ » _____ 20 ____ г.

Исполнитель _____

Ответ дан за № _____ от « _____ » _____ 20 ____ г.

С согласия гражданина ответ на обращение дан устно, в ходе личного приема. Письменного ответа не требуется.

_____/_____

Личная подпись

И.О. Фамилия

Дата

гражданина

_____/_____

Личная подпись

И.О. Фамилия

Дата

ведущего прием

**ЖУРНАЛ
РЕГИСТРАЦИИ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

№ п/п	Дата обращения	Ф.И.О. обративше- гося	Адрес, телефон	Тематика обращения	Ф.И.О., должность ответствен- ного	Срок исполне- ния	Резуль- тат

Листы в журнале пронумерованы, прошнурованы и скреплены подписью руководителя и печатью МАДОУ.

